

ベルシステム24とBlueship、自治体DXを支援する 住民接点サービス開発に向けた業務提携契約を締結

～両社での協業関係を強化し、住民の利便性向上や職員の業務効率化を実現～

40 年にわたり幅広い業界のコンタクトセンター・BPO（Business Process Outsourcing）の業務設計・運用実績を持つ株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）と、行政サービス手続きの DX など幅広い自治体向けの支援サービスを展開する株式会社 Blueship（本社：東京都渋谷区、代表執行役社長：杉崎 恵悟、以下：Blueship）は、自治体 DX を支援する新たな住民接点サービスの開発・拡販を目的に、業務提携契約を締結しました。

本提携を通じて、両社での協業関係をより一層強化し、自治体ならではの様々な課題解決や、各自治体共通の推進テーマに合わせたサービス開発・提供を目指します。



■業務提携の背景・目的

各自治体では、総務省が推進する「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を基に、住民の利便性向上や自治体職員の業務効率化による行政サービスの向上を目的とした「情報システムの標準化・共通化」や、「行政の手続きのオンライン化」などを推進しています。しかし、給付金事業など国の政策に紐づいた突発的なデジタル化施策が発生した場合、自治体では、短期間でのシステム構築や運用準備が必要となるケースも多く、緊急での立ち上げや工数不足に頭を悩ますといった例が散見されます。

ベルシステム 24 は、これまでに 250 以上の自治体向けコンタクトセンターやバックオフィス業務などで培った知見から、業務改革支援、AI や音声認識などの最新ソリューションの導入、DX 人材育成サポートなど多彩なサービスを提供し、幅広い属性の住民へのサービスの向上および自治体職員の業務効率化などを目的とした自治体 DX の取り組みを支援しています。

Blueship は、自治体業務の知見を生かした特別定額給付金の支給など、業務実施までの期間が短い案件でもスピーディーなシステム構築を実現するなど、自治体の課題に沿った DX サービスの提供により、住民サービスの向上および自治体職員の負担軽減を支援しています。

これまで両社は、それぞれの自治体向けの知見やノウハウを掛け合わせることで、藤沢市のデジタル市役所実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター」や、奈良県の「県内中小企業等の賃上げ促進事業」など、自治体 DX の推進や住民接点サービスの提供を共同で行ってきました。今後は、各自治体共通のニーズを捉えた新たなサービスを先行して開発することで、住民接点領域においてデジタル化が必要な突発的な案件へのスムーズな対応を可能とするべく、今回の協業に至りました。

■主な協業内容

①自治体領域における住民接点のサービス開発

既に複数の自治体での導入実績がある、電子申請・審査・承認の一連のワークフローや申請者からの問い合わせ管理機能等を一体的に提供する「給付金事業サービス」や、住民からの問い合わせを一元的に受付し対応する「総合コールセンターサービス」など、クラウド型プラットフォーム「ServiceNow*」を基盤とした住民接点のデジタル化に関するサービスを幅広い自治体が導入可能なパッケージの提供を目指します。また今後、新たな国の政策や、それに伴う自治体ニーズへの対応を目指し、先行して新しい住民接点サービスの開発を進めていきます。

②ServiceNow のデジタルワークフロー構築スキルを持つ人材の育成

共同サービスの開発を通じ、Blueship に在籍する 20 名を超える ServiceNow でのアプリケーション開発人材のスキルを基に、ベルシステム 24 内における ServiceNow を活用したデジタルワークフロー構築スキルを持つ人材の育成を進めることにより、両社での取り組みの拡大および対応力の強化に取り組みます。

* ServiceNow は、ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

■今後の展望

両社は、本協業における両社でのサービス開発・提供により 2026 年度に 30 億円の売上創出を目指します。今後も、双方の強みを掛け合わせることで自治体の課題や悩みに寄り添ったサービス開発・提供を進め、自治体 DX へ寄与していきます。また、自治体領域で培った知見を生かし、その他の領域での課題解決やサービスの利便性向上に向けたアプローチも検討を進めてまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、さまざまなソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

会社名 株式会社ベルシステム 24
代表者 代表取締役 社長執行役員 梶原 浩
本社 〒105-6906 東京都港区虎ノ門 4 丁目 1 番 1 号 神谷町トラストタワー 6 階

設立 1982 年 9 月 20 日
資本金 1 億円
事業内容 CRM ソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス/人材派遣事業/有料職業紹介事業および CRO 事業、ならびにインターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画/制作/販売およびこれに関するサービス運営

Blueship について 企業 URL : <https://www.blueship.co.jp/>

市民サービスの向上、新たな行政課題を解決するためのリソースの算出を図るといった課題は、他の様々な自治体でも同様に抱えています。Blueship は、コンタクトセンターシステム構築の知見を活かして、今後とも自治体の課題や悩みに寄り添ったより良いサービスを提案・推進し、自治体の DX 支援に尽力いたします。

会社名 株式会社 Blueship
代表者 代表執行役社長 杉崎 恵悟
本社 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー17F
設立 2004 年 3 月 18 日
資本金 3,000 万円
事業内容 サービストランジション、デジタルワークフロー構築サービス、デジタルトランスフォーメーション導入支援

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室
E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199

株式会社 Blueship 広報
E-mail : contact_us@blueship.co.jp / TEL : 03-6434-1210